



In seinem dreiteiligen Standardwerk "Miteinander reden" beschreibt Prof. Friedemann Schulz von Thun u.a. die Psychologie der Kommunikation.

In Anlehnung an die verhaltenswissenschaftlichen Theorien des Nobelpreisträgers Konrad Lorenz (1903 – 1989) postuliert Schulz von Thun in Band I u.a. folgende klassischen Merksätze:

- „Gedacht“ ist nicht „gesagt.“
- „Gesagt“ ist nicht „gehört.“
- „Gehört“ ist nicht „verstanden.“
- „Verstanden“ ist nicht „gewollt.“
- „Gewollt“ ist nicht „gekonnt.“
- „Gekonnt und gewollt“ ist nicht „getan.“
- „Getan“ ist nicht „beibehalten.“

Um Gespräche zu führen, nützt auch die Eselsbrücke DEAR aus der Dialectical Behavioral Therapy (zu Deutsch: Dialektisch-Behaviorale Therapie) von Marsha M. Lieham. DEAR steht für:

- D escribe (zu Deutsch: beschreiben)
- E xpress (zu Deutsch: ausdrücken)
- A ssert (zu Deutsch: feststellen)
- R einforce (zu Deutsch: bekräftigen)

Wer gewohnt ist, frei zu argumentieren, kennt meist auch das Kürzel BAMBUS:

B wie: bestätigen, dass etwas ist, wie es ist.

A wie: anerkennen, dass dies Konsequenzen hat.

M wie: Mängel einräumen, etwa, indem man Schwächen benannt.

B wie: Bereitschaft zum Dialog zeigen, durch Kompromissfähigkeit.

U wie: Umdeuten, etwa, indem man positiven Rückschlüsse zieht.

S wie: Schlussfolgern, dass auch die eigene Position berechtigt ist.

Um Kaufhandlungen zu motivieren, entwickelte der Vertriebs-Pionier Elias St. Elmo Lewis bereits um das Jahr 1899 herum die Formel AIDA.

Sie scheint zeitlos-aktuell zu bleiben und steht für:

Attention (zu Deutsch: Aufmerksamkeit... generieren)

Interest (zu Deutsch: Interesse... wecken)

Desire (zu Deutsch: Verlangen... nähren)

Action (zu Deutsch: Aktion... auslösen)

Copyright am Test: Jana Chantelau

